

СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК
ГБОУ ДОД ДДТ «Союз»
Выборгского района
Санкт-Петербурга
Фатхудинова Т.В.
09 сентября 2014 г.

ПРИНЯТО

на Общем собрании
работников ГБОУ ДОД ДДТ
«Союз» Выборгского района
Санкт-Петербурга
протокол № 1 от 10.09.2014г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ ДОД ДДТ
«Союз» Выборгского района
Санкт-Петербурга
Е.П. Широков
приказ № 15/3 от 11.09.2014г.

РЕГЛАМЕНТ

организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан
в образовательное учреждение

1. Общие положения.

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010 г.).

1.2. Инструкция определяет и регламентирует отношения, возникающие в связи с обращениями в образовательное учреждение граждан и организаций, подготовкой и проведением личного приема граждан.

2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан.

2.1. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество последнее -при наличии),

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. Обращение, поступившее в образовательное учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее -при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнал, соответствующем виду обращения. После регистрации обращение передается руководителю образовательного учреждения на рассмотрение.

2.4. Обращения рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 рабочих дней.

В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель, рассматривающий обращение, извещает заявителя в трехдневный срок.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения направляется в течение семи дней со дня 2 регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.7. Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.8. Обращения, в которых прослеживается состав уголовного, административного правонарушений, по гражданско-правовым отношениям образовательным учреждением не рассматриваются. По данным обращения необходимо разъяснить гражданам, куда им следует обратиться.

2.9. Устные обращения граждан рассматриваются только в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

2.10. На устные обращения граждан дается ответ в устной форме.

2.11. Устные обращения:

требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до руководителя образовательного учреждения или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением; содержащие критические замечания в адрес образовательного учреждения, сотрудников образовательного учреждения или по улучшению их деятельности доводятся до руководителя образовательного учреждения или уполномоченного лица.

2.12. При обращении по телефону заявитель должен назвать свою фамилию, имя, отчество, адрес или контактный телефон для ответа, суть вопроса. По анонимным обращениям даются только консультации и разъяснения.

2.13. Обращение, поступившее в образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений.

3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

3.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Образовательное учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель образовательного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в образовательное учреждение.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в образовательном учреждении проводится его руководителем и уполномоченными на то лицами в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. При необходимости личного участия в рассмотрении обращения гражданина, подавшего обращение, рассмотрение может быть перенесено на новый срок, но не более чем на один месяц.

При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его невозможно рассмотреть в отсутствие гражданина.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.